

员工帮助计划

- EAP是企业与员工间的桥梁。
- 企业通过EAP为员工提供心理健康援助服务，可提高员工的个人工作与生活质量，促进其心理健康；员工满意度的提高，又可激发其工作积极性，提高工作效率，降低企业运营成本。
- EAP的终极目标是企业与个人共赢。

EAP咨询师手册

赵 然◎著



中央财经大学“211工程”三期重点学科建设资助出版

员工帮助计划

EAP咨询师手册

赵 然◎著



科学出版社
北京

内 容 简 介

本书是第一本在中国内地出版的 EAP 咨询师的专业书籍,内容涵盖 EAP 咨询的核心技术、咨询师的资质、EAP 咨询工作内容、EAP 提供的危机干预服务、EAP 咨询的经典案例等。有志于从事 EAP 咨询师职业的人士,不仅可通过本书了解 EAP 心理咨询的理论及核心技术,还能了解 EAP 咨询师培训、认证的有关要求和程序,非常实用。

本书可供 EAP 公司从业人员、心理咨询师、企业 HR、管理咨询者、高校和心理研究机构教师、研究员参考。生活在职场中、关注自身生活质量的读者亦可从中有所裨益,学得一两招,以为自己清除生活上、心灵上的负面因素,营造适意的工作、家庭及心灵环境。

图书在版编目 (CIP) 数据

员工帮助计划: EAP 咨询师手册/赵然著. —北京: 科学出版社,
2010. 6

ISBN 978-7-03-027906-4

I. ①员… II. ①赵… III. ①企业管理-劳动力资源-资源管理-管理心理学 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 107977 号

责任编辑: 付 艳 / 责任校对: 鲁 素 / 插图绘制: 水天阳

责任印制: 赵德静 / 封面设计: 楠竹文化

编辑部电话: 010-64035853

E-mail: houjunlin@mail. sciencep. com

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

新 华 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2010 年 6 月第 一 版 开本: B5 (720×1000)

2010 年 6 月第一次印刷 印张: 20 1/4 插页: 1

印数: 1—5 000 字数: 380 000

定价: 46.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

序言

企业心灵教练

员工帮助计划（EAP）作为一项组织给予员工的精神福利，引入中国已超过 10 年。在这短短的 10 余年里，EAP 获得了长足的发展，架起了组织与员工之间的心灵之桥。前后有一些跨国公司、大型国企、政府部门、军队等机构或引入 EAP 服务或设立了专门的员工心理帮助部门。经过一段较长时间的尝试，那些敢于“吃螃蟹”的组织 and 员工都切实体会到了 EAP 这场心灵的饕餮盛宴带给他们心理资本提升的喜悦：EAP 使员工体验到更多的幸福感，员工的离职率、病假率等降低，对组织的满意度提高；相应的，组织的运营成本有明显下降。一句话，EAP 让员工和组织的绩效在不知不觉中迈向了更高的台阶。

在 EAP 提供的各项服务中，心理咨询作为一项个人化最强的服务，以其有效性、专业性和深度而深受政府、军队、企业管理者和员工的欢迎，EAP 咨询师也成为遭遇困境、压力和挑战的员工极其宝贵的社会支持资源。但是，如果没有具备各类组织工作背景的心理咨询师，或是缺乏心理学背景的组织管理者在做这项服务时，EAP 心理咨询就会因



员工帮助计划：EAP 咨询师手册

Counselor's Handbook of Employee Assistance Programs

缺乏针对性或缺乏心理知识的支撑，达不到预想的效果。众所周知，优秀的运动教练可以让运动员掌握运动的要领并实现自我超越。从这个意义上说，EAP 咨询师也成为企业的心灵教练，不仅引导员工更加健康和谐地生活，而且还可以使组织更加高效和“幸福”。

我觉得“企业心灵教练”是对 EAP 心理咨询师颇为恰当的定位和评价。

据统计，世界《财富》500 强中有 90% 左右的企业为员工提供了 EAP 服务。随着全球化进程的加快，中国的组织、企业、机构越来越意识到，通过关心员工的心理健康水平，帮助他们解决内心的苦恼和困惑，可以提高组织的绩效。中国的组织、政府机关及各级企业对 EAP 的需求日益增加，并形成潜在的巨大的服务需求。目前，EAP 服务机构正在以每两天一家的速度增长，将来还会发展得更快。在这样的情形下，积极探索并勇于尝试中国本土化的 EAP 实践之路便成为每一个关注 EAP、愿意为 EAP 不懈努力的心理学和管理学工作者责无旁贷的社会责任和历史使命。

我在多年的理论研究和实践中深深体会到，EAP 事业急需大批兼有心理学和管理学知识背景的 EAP 咨询师，他们的成长与成功将是中国 EAP 成功之钥。

虽然 EAP 的理论和实践的模式在中国还没有形成本土化的体系，EAP 从业人员的专业化和职业化建设亟待提上日程。但还是有很多像赵然博士这样的 EAP 人在为 EAP 的发展努力着。赵然博士一直投身于中国 EAP 的理论与实践工作，有很深的理论造诣，并积累了大量的一手经验和资料。《员工帮助计划：EAP 咨询师手册》就是在这样的背景下诞生的，它凝聚了赵然博士多年的心血。EAP 在中国虽然发展迅速，但是相关理论著作却寥寥无几。可以说，赵然博士的这本书是对中国 EAP 心理咨询师的职业化规范做了一项崭新的尝试，也必将对 EAP 咨询师的职业化建设产生就巨大的推动作用。

我在欣喜之余认真地看完全稿，全书脉络清晰、贴近实际、体系完整，全方位概括了优秀的 EAP 心理咨询师所应具备的理论知识、实操经验和专业素养，是一本集专业性、趣味性和深刻性于一身的 EAP 心理咨询师指导用书。该书将组织的特殊性与管理咨询师的专业性相结合，是组织中 EAP 心理咨询师的行动指南，也有助于进一步提升 EAP 心理咨询服务的针对性和有效



性。赵然博士为 EAP 在中国的发展做出了自己的努力，也将影响更多的有识之士投身到 EAP 的理论建设和实践推行中来，我相信中国 EAP 的未来必将繁荣昌盛。

最后，我谨代表国内 EAP 同仁感谢赵然博士，同时希望国内 EAP 同仁继续努力，并将成果无私奉献，共同促进中国 EAP 的健康、专业发展。希望有更多、更好的 EAP 专业书籍问世。

张西超 博士

北京师范大学心理学院副教授

2010 年 6 月

前言

2005年那个美丽的秋天，一行7位致力于未来在中国内地开展EAP事业的朋友在芝加哥O'Hare国际机场降落，开始了EAP“探险”之旅。那是我第一次近距离、全面地了解和见证在美国有70余年历史的EAP服务的标准与流程，并由此对EAP的理念有了感性、直接和生动的理解。自2000年EAP进入到中国内地，短短10年的时间，EAP有了长足的发展。在这些年里，我有幸参与到这个富有魅力、充满激情同时也布满艰辛与坎坷的事业中，更有幸结识了一批优秀的、志同道合的同事和朋友，大家相互提携、共同成长。

EAP是为所有工作着的人们提供一种心理健康援助服务，其服务对象涵盖18~60岁的工作人群，数量巨大，范围广泛。在EAP的服务中，心理问题涉及婚姻情感、情绪障碍、职场人际关系、工作绩效、职业生涯辅导、工作生活平衡、亲子教育、家庭问题、物质依赖、哀伤辅导、临床心理障碍、自杀及危机干预等多个方面。另外，管理层的咨询需求巨大。同时，EAP也为企业或组织本身提供建议和意见。当一个社会发展迅速，在经济增长加快、物质丰富、竞争激烈的情况下，人们的精神需求呈现多样化发展；追求成功的动机有多强烈，内心的矛盾冲突就有多复杂，渴望倾听、理解和帮助的愿望就越强烈。EAP可帮助员工排解心理方面的困扰，解决问题，提高心理健康水平，增加主观幸福感，从而提高其工作绩效。可以说，EAP的帮助对于员工和企业



来说，犹如久旱逢甘霖，滋润心田。

随着 EAP 事业的迅速发展，社会需求的急剧增加，EAP 咨询师的素质能力培养也提到议事日程上来。在从事 EAP 咨询师督导和培训的 5 年中，我越来越发现 EAP 咨询与传统的心理咨询有其不同之处。我一直试图从 EAP 服务对象的特殊性、EAP 服务理念的原则性、EAP 咨询技术的独特性、EAP 服务工作的系统性和优秀 EAP 咨询师应具备的人格、知识和技能等几个方面对 EAP 咨询的独特性进行探讨。期待在 EAP 本土化的过程中，寻找一条中国 EAP 咨询师的成长之路，这是本书成文的最原始动机。

本书共有十章。第一章和第二章在回顾 EAP 历史和发展的基础上，探讨 EAP 咨询师的素质能力内涵结构；第三章主要总结在 EAP 咨询服务过程中遇到的常见问题、表现和类型；第四章是根据 EAPA 的推荐和在中国内地 EAP 服务的经验，重点介绍 EAP 常用咨询技术和流派；第五章至第七章，内容涵盖 EAP 的组织咨询、管理咨询，以及 EAP 服务中的心理健康教育培训和 EAP 危机干预，重点介绍 EAP 咨询师在服务管理层和组织过程中的工作内容和类型；第八章着重对 EAP 的典型案例分析分析和总结；第九章和第十章介绍 EAP 咨询师资格认证与督导以及 EAP 咨询的注意事项。

在本书的撰写过程中，我的学生岑鸿羽、王丛丛、杨焕英、陈其晖、吴梦、刘稳儒、张蕾、刘旭东、崔瑾、陶旭、武颖、任怡、陈晓菲、周飞、水天阳、张健、邬晓丹参与了资料收集、组织和稿件校对工作，在此表示感谢。尤其要感谢美国精神科医生、EAP 医务总监张道龙博士和 EAP 咨询师高伟给予的宝贵意见，还要感谢心理咨询师陈幼红在翻译方面提供的帮助。

在此要特别感谢北京盛心阳光国际企业咨询有限公司的总裁张捷女士、董事长苏晓明先生，美国 Chestnut Health System 的 Russell J. Hagen 和 Matthew S. Mollenhauer 先生在 EAP 实务工作中给予的大力支持。特别感谢本书的责任编辑、科学出版社的付艳女士，两年来，没有她杰出的职业精神、敬业的工作态度和宝贵的建议，就不会有今天本书顺利付梓。感谢张西超博士在百忙之中为本书作序。最后，感谢我的家人，无数个夜晚和清晨，在我给员工做电话咨询时，他们为我创造了良好的工作环境；还常在晨曦中送我去机场，踏上心理危机干预的旅程。



《员工帮助计划：EAP 咨询师手册》是一本给 EAP 咨询师使用的工具书。它适用于在 EAP 领域工作的心理咨询师，EAP 企业管理者，EAP 项目经理，企业人力资源、劳动、健康、卫生保健、福利、医疗、工会、HSE 等专业人士，心理健康服务行业工作者，企业管理咨询从业人员，心理学教学与研究人员参阅。《员工帮助计划：EAP 咨询师手册》又不仅仅是一本给 EAP 专业人士使用的工具书。任何一位生活在职场中、关注自身生活质量的读者均可从中有所裨益，学得一两招，以为自己清除生活上、心灵上的负面因素，营造适意的工作、家庭及心灵环境。

关于中国的 EAP 事业，我更愿意用这样的比喻：一支雏鹰等待着一飞冲天！雏鹰的成长有赖于大自然的关爱，EAP 事业的发展有赖于热爱 EAP 事业的同仁们的共同努力和热诚付出。拙作权作一块砖石，期待能为中国 EAP 事业的大厦增添一分高度。

赵 然

2010 年 6 月 6 日

于北京师范大学丽泽 7 号楼

目录

❀ 序言：企业心灵教练（张西超）

❀ 前言

❀ 第一章 拨云见日：EAP 的过去、现在和未来 \ 1

第一节 海外 EAP 的发展历史 \ 3

第二节 中国 EAP 的现状 \ 7

第三节 探索中国 EAP 的发展方向 \ 11

❀ 第二章 密码破解：EAP 咨询师的素质能力探究 \ 19

第一节 EAP 咨询与 EAP 咨询师 \ 21

第二节 EAP 咨询师能力内涵 \ 24

第三节 EAP 咨询师的人格特质 \ 36

❀ 第三章 职场“高压锅”：EAP 咨询中的常见问题 \ 39

第一节 职场问题 \ 41

第二节 情绪/心理问题 \ 46

第三节 恋爱婚姻问题 \ 53

第四节 亲子教育问题 \ 61



- 第五节 家庭问题 \ 65
- 第六节 职业生涯发展问题 \ 68
- 第七节 成瘾及其他问题 \ 75

❁ 第四章 心灵解码：EAP 心理咨询的理论及核心技术 \ 81

- 第一节 短程心理咨询 \ 83
- 第二节 动机面询 \ 92
- 第三节 焦点解决短期疗法 \ 99
- 第四节 认知行为治疗 \ 110
- 第五节 家庭疗法 \ 117
- 第六节 现实疗法 \ 126
- 第七节 积极心理治疗 \ 133

❁ 第五章 有效的管理工具：EAP 与组织咨询和管理咨询 \ 143

- 第一节 EAP 与组织咨询 \ 145
- 第二节 EAP 与管理咨询 \ 152
- 第三节 EAP 在组织中的推广与实施 \ 162

❁ 第六章 “稻草变黄金”的秘密：EAP 服务中的心理健康教育培训 \ 169

- 第一节 心理健康培训在 EAP 服务中的意义 \ 171
- 第二节 EAP 心理健康教育的几种类型 \ 173
- 第三节 典型健康教育大纲和内容 \ 184
- 第四节 EAP 健康教育培训的注意事项 \ 191

❁ 第七章 “悬崖旁边的守护者”：EAP 与危机干预 \ 193

- 第一节 危机与企业员工心理危机 \ 195
- 第二节 企业员工心理危机类型与表现 \ 198
- 第三节 EAP 提供的危机干预服务 \ 203



❁ 第八章 他山之石：EAP 典型案例分析 \ 215

第一节 EAP 组织咨询案例 \ 218

第二节 EAP 管理层咨询案例 \ 221

第三节 EAP 员工咨询案例 \ 227

❁ 第九章 启程之旅：EAP 咨询师的资格与督导 \ 243

第一节 EAP 咨询师的基本条件 \ 245

第二节 EAP 咨询师的资格认证 \ 248

第三节 EAP 咨询师的督导与成长 \ 254

❁ 第十章 EAP 咨询师的工具箱：EAP 咨询的注意事项 \ 261

第一节 聚焦工作场所问题 \ 263

第二节 准确评估问题 \ 266

第三节 EAP 咨询中的伦理问题 \ 270

❁ 主要参考文献 \ 275

❁ 附录 1 《EAP 标准和操作指导》(2010 版) \ 279

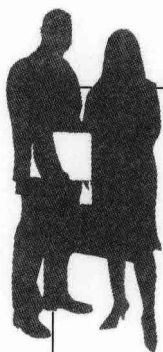
❁ 附录 2 美国 EAPA 专业人员协会章程 \ 307

员工帮助计划：EAP 咨询师手册

第一章



拨云见日： EAP 的过去、现在和未来



导 读

在 EAP 界，有一个非常有意思的传说。据说大约在 1976 年，有一位心理学博士以优异成绩毕业，他喜欢 EAP 事业并准备为此奋斗。恰好他的室友——一位计算机博士也同时毕业，并创办了一家电脑公司。心理学博士说：你的公司刚刚创业，发展迅速，一定有一些工作压力需要有专业人员帮你处理，让我来帮助你吧。就这样，一家一个人的 EAP 公司开始为一家由三个人组成的电脑公司提供 EAP 服务。

电脑公司产品深受欢迎，发展迅速，员工越来越多，规模越来越大，因此对 EAP 服务的需求也在增加。电脑公司给了 EAP 公司更多的订单，EAP 公司也在扩大规模，两个年轻的公司一起成长。这家计算机公司就是著名的苹果电脑公司，那位计算机博士就是斯蒂夫·乔布斯，为苹果公司提供服务的 EAP 公司后来也成长为有名的 EAP 服务供应商。

本章将详细介绍 EAP 的定义、历史和发展，EAP 在中国起步、发展和现状，并对 EAP 在中国的未来发展趋势进行探讨。



第一节

海外 EAP 的发展历史

一、EAP 的定义

员工帮助计划 (Employee Assistance Program, EAP) 起源于美国, 最初用于解决员工酗酒、吸毒和不良药物影响带来的心理障碍。在发展过程中, 学者们对于员工帮助计划的概念内涵并未形成一致的共识。

1. EAPA 关于 EAP 的定义

国际员工帮助计划协会 (Employee Assistance Program Association, EAPA) 于 2003 年 6 月审核通过的 EAP 的定义为: “员工帮助 (EA) 是企业可以利用的资源, 它通过核心技术, 预防、识别和解决个人及生产率问题, 增强员工和工作场所的有效性。”

2. 相关学者关于 EAP 的定义

(1) 国外学者: Dessler (1994) 认为, EAP 是企业内部正式的系统的的项目, 通过项目实施与推动, 为面临情绪、压力、酗酒、赌博等问题的员工提供咨询、引导及有效的治疗措施, 帮助他们渡过困难的过程。Arthur (2000) 认为, EAP 主要是针对存在心理问题的员工及其家属, 提供相应的心理评估、咨询辅导与治疗服务及家庭、法律、医疗与财务等方面援助的过程。1994 年, Gloria 提出, EAP 是由管理者, 或由工会团体、员工协会与咨询顾问公司、社会团体、心理健康服务机构或个人签约, 为员工提供援助服务的总称。

在 20 世纪 80 年代, Goodings 等认为, EAP 是企业通过合理的干预方法, 积极主动地去了解、评估、诊断及解决影响员工工作表现及绩效问题的过程; 1992 年, Bohlander 和 Sherman 提出, EAP 是企业通过为员工提供诊断、辅导、咨询等服务, 解决员工在社会、心理、经济与健康等方面的问题, 消除员工各方面的困扰, 最终达到预防问题的产生, 提高员工工作生活质量的目的。



(2) 2003 年，国内学者方隆彰提出，EAP 是工作人员运用适当的知识和方法，在企业内提供相关的服务，以协助员工处理个人、家庭与工作上的困扰或问题。这里所谓的知识与方法包括：心理学、跨文化管理等相关知识，以及会谈沟通、团体辅导、活动策划与执行、调查、评估、压力放松、转介等实务技术。2004 年，罗业勤提出，EAP 是组织基于对员工的关切，在劳资双方的支持下，由组织提供资源及时间，经由特定人员及程序，以接纳的态度帮助员工处理有关酗酒、情绪、家庭等问题，以及其他组织内部有关人际关系的问题，例如主管部属、同事、男女情感，或者工作问题，例如绩效、晋升、待遇、惩戒等更广泛的内容。

从以上定义可以得知，EAP 是由企业为员工设置的一套系统、长期的福利与支持项目。通过专业人员对组织的诊断、建议和对员工及其直属亲人提供的专业指导、培训和咨询，旨在帮助解决员工及其家庭成员的各种心理和行为问题，提高员工在企业中的工作绩效。

二、EAP 的发展历史

1. AA——EAP 的前身

19 世纪中期，在西方，酒精依赖是一种极为普遍的现象。工作场所的酗酒，不仅损害员工的身体健康，也会给企业带来一系列问题，如旷工、怠工、离职和工作事故频发等。一些管理者、农场主和雇主开始试图控制酒精依赖对工作场所的影响。到 20 世纪初，随着政府的参与、泰勒制生产模式的应用和工人抚恤金的发放，禁酒运动出现前所未有的高潮。

在这种情况下，酗酒者匿名团体（Alcoholics Anonymous, AA）于 1935 年 6 月 10 日，由美国人 Bill Wilson 在美国俄亥俄州成立。它是一个互助戒酒组织，其活动是由戒酒者帮助酗酒者彻底戒酒，重新过正常的生活。在活动中，戒酒者互相分享各自的经历和希望，以达到戒酒的目的，保证自己不再嗜酒，同时也帮助其他人戒酒。此外，所有成员对外亦均保持匿名。AA 成为 EAP 项目的最初形式。

2. OAP——EAP 的雏形

早在 20 世纪初期，美国企业就意识到来源于员工个人生活的问题如酗



第一章 拨云见日：EAP 的过去、现在和未来

酒、吸毒等其他药物滥用问题影响着员工的工作和企业的绩效，并开始提供相关援助和支持。到了 20 世纪三四十年代，EAP 在美国得到初步发展。AA 小组数量不断增加，成员数持续扩大。越来越多的人在 AA 的帮助下戒除酒瘾，重新过正常的生活，为社会和企业不断创造出新的财富。

这些方案逐步得到了企业的支持，企业开始聘请专家帮助员工解决嗜酒问题，在企业内部形成了公开的“职业戒酒方案”（Occupational Alcoholism Program, OAP），诞生了 EAP 的雏形。

在此期间，有两个人对于 OAP 项目的推动比较大，一位是大卫，他独自在雷明顿武器公司进行着坚持不懈的努力。另一位是耶鲁酒精研究中心的拉尔夫·亨德森，他从 1948 年起就以工业咨询师的身份，向企业推荐戒酒方案，足迹遍布整个美国。这两个人有一个共同特征，都曾饱受酗酒的困扰，并执著地帮助那些目前仍受酗酒困扰的同胞。另外，两位工业医疗专家也分别为杜邦公司和伊斯曼柯达公司的 OAP 项目作了巨大贡献，使这两个 OAP 项目成为当时最有影响的职业戒酒项目。这两位工业医疗专家分别是：乔治·葛荷曼医生和约翰·诺里斯医生。

从 20 世纪 40 年代中期到 50 年代结束，美国酗酒委员会（NCA）下设的劳动管理委员会与许多公司、工会及政府机构合作，建立酗酒治疗项目。不断进行探索性的工作，产生了一些有意义的重大进步并导致了酗酒方案的正规化，使其在商业环境中变得更加容易被接受。到了 20 世纪六七十年代，由于美国社会的剧烈变动，药物滥用、工作压力、家庭暴力、离婚、疾病、法律纠纷、亲人伤亡等个人问题越来越影响到企业员工的情绪和工作表现。在此阶段，OAP 工作中考虑的只是员工酗酒问题本身，缺乏对酗酒问题背后的深层次原因的思考。组织者并没有触及导致员工工作效率不高的社会背景、工作环境问题和心理问题。随着社会需求的变化，EAP 项目逐渐多起来，一些项目也扩大了服务范围，把服务对象扩展到员工家属，项目增多，内容也更丰富，此时的 EAP 项目以解决与绩效相关的员工个人问题为主。

1971 年，美国洛杉矶成立了 EAP 专业组织，即现在国际 EAP 协会前身。截至 2002 年 9 月，国际 EAP 协会已经有 6200 多名会员和 103 个分会。大部分分会都在美国境内，还有一些在英国、澳大利亚、智利和其他国家。2000 年，日本分会也成立了，这是国际 EAP 协会在亚洲的第一个代表组织。20 世纪 80 年代，EAP 组织又建立了 CEAP（Certified Employee Assistance Profes-